

ปัจจัยทางการสื่อสารขณะพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยการฝึกอบรม ในองค์กรธุรกิจกับประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรม

วันที่รับบทความ: 23 เมษายน 2563 / วันที่แก้ไขบทความ: 15 มิถุนายน 2563 / วันที่ตอบรับบทความ: 11 สิงหาคม 2563

จอมพล จีปญโญ
ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างของปัจจัยทางการสื่อสาร ได้แก่ คุณสมบัตินิสัยและความสามารถของวิทยากรอาชีพ การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม กับประสิทธิภาพการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยว่า โมเดลสมการโครงสร้างดังกล่าวที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากกลุ่มตัวอย่าง 520 คน วิเคราะห์ผลโดย IBM SPSS Amos ผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัตินิสัยและความสามารถของวิทยากรอาชีพ (Trainer) และ การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม (Management) ไม่สามารถอธิบายการแปรผันของประสิทธิภาพการฝึกอบรม (Effective) ได้ แต่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Trainee) สามารถอธิบายการแปรผันประสิทธิภาพการฝึกอบรม (Effective) ได้ ซึ่งถ้าค่าคะแนนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น 1 หน่วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ก็จะส่งผลให้ค่าคะแนนของประสิทธิภาพการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น .778 หน่วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และโมเดลสมการโครงสร้างนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการฝึกอบรม ได้ร้อยละ 48

คำสำคัญ: การสื่อสาร, การฝึกอบรม, ประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรม

จอมพล จีปญโญ (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2548; Email: trainerjompontum@gmail.com) และยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (Ph.D. Mass Communication, The Ohio State University, USA, 1984) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ และคณบดีคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของคู่มือวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางการสื่อสารที่เอื้อต่อประสิทธิภาพในการจัดการฝึกอบรมขององค์กรธุรกิจ” ของจอมพล จีปญโญ ซึ่งศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

Communication Factors in Human Resource Development by In-house Training with Training Management Effectiveness

Received: April 23, 2020 / Received in revised form: June 15, 2020 / Accepted: August 11, 2020

Jompon Jeebpinyo

Yubol Benjarongkij

Abstract

This research article aims to test a structural equation model of communication factors, which are the qualification and competency of trainers, the training atmosphere management, trainees and the effectiveness of in-house training, generated by the researcher with the existing empirical data, using SPSS Amos program. The data was collected from 520 respondents who are sampling group. The results indicate that the qualification and competency of trainers, and the training atmosphere management variables have no effect towards the effectiveness of in-house training program; however, the trainee variable does. To be specific, if the one standard deviation score of trainee variable increases, the standard deviation score of the effectiveness of in-house training program variable increases at .778. Besides, this structural equation model further explains the variances of the effectiveness of in-house training program variable at 48%.

Keywords: Communication, Training, Training Management Effectiveness

Jompon Jeebpinyo (Master of Public Administration, National Institute of Development Administration, 2005; Email: trainerjompontum@gmail.com and Yubol Benjarongkij (Ph.D. Mass Communication, The Ohio State University, USA, 1984) is an Emeritus Professor and Dean at Graduate School of Communication Arts and Management Innovation, National Institute of Development Administration, Thailand.

This article was based on a dissertation titled, "Communication Factors Affecting Training Effectiveness of Business Organizations" done by Jompon Jeebpinyo and Emeritus Professor Dr. Yubol Benjarongkij as an advisor.

บทนำ (Introduction)

การฝึกอบรมในองค์กรเกี่ยวข้องกับการสื่อสารอย่างมาก หากนำแบบจำลองด้านการสื่อสารของ Berlo (1960) หรือตัวแบบ SMCR มาประยุกต์เพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับการฝึกอบรมจะได้ว่า กระบวนการสื่อสารของผู้ส่งสาร (Source / Sender: S) คือ วิทยากร ส่งสาร (Message: M) คือ เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมผ่านช่องทาง (Channel: C) แบบต่อหน้า (Face to Face) ไปยังผู้รับสาร (Receiver: R) คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมท่ามกลางสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม จนเกิดประสิทธิภาพ (Effectiveness: E) สอดคล้องกับงานของ McCroskey, Valencic, and Richmond (2004) ที่ได้อธิบายความสัมพันธ์ของการสื่อสารในการสอนหนังสือ (Relationships among components of the General Model of Instructional Communication) ที่ประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ คุณครู (Teachers) การสื่อสารของคุณครู (Teacher communication behaviors) นักเรียน (Students) การรับรู้ของนักเรียน (Student perceptions) สภาพแวดล้อมการเรียนการสอน (Instructional environment) และผลลัพธ์ของการสอน (Instructional outcomes) ดังนั้นหากการสื่อสารขณะฝึกอบรมมีคุณภาพที่ดี ประสิทธิภาพการฝึกอบรมก็ควรจะไปด้วยไม่มากก็น้อย และคงเป็นการดีในการบริหารจัดการการฝึกอบรมในองค์กรธุรกิจหากทราบว่า ปัจจัยทางการสื่อสารขณะฝึกอบรมใดที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรมในองค์กรธุรกิจบ้าง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยว่า “เพื่อทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างของปัจจัยทางการสื่อสาร ได้แก่ คุณสมบัติและความสามารถของวิทยากรอาชีพ การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม กับ ประสิทธิภาพการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์” และ ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยว่า “โมเดลสมการโครงสร้างของปัจจัยทางการสื่อสาร ได้แก่ คุณสมบัติและความสามารถของวิทยากรอาชีพ การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม กับ ประสิทธิภาพการฝึกอบรม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์”

การทบทวนวรรณกรรม

(Literature Review)

ผู้ส่งสาร ผู้ทำหน้าที่หลักก็คือวิทยากรอาชีพซึ่งมีความสำคัญมากต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรม จากงานวิจัยของ ร.ต.ท. ธีรชาติ ธีรชาติธำรง (2539) เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของกองบัญชาการตำรวจนครบาล: ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ที่พบว่า วิทยากรเป็นปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่ต้องปรับปรุง แสดงให้เห็นว่าวิทยากรเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญสำหรับการฝึกอบรม วิจิตร อวาระกุล (2540) ได้ให้ความหมายไว้ว่า วิทยากรคือ บุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้เข้ารับการอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทั้งด้านความรู้พุทธิปัญญา (Knowledge) ด้านทัศนคติ (Attitude) และ ด้านทักษะหัตถศึกษา (Psychomotor) ด้วยความหมายข้างต้นความรู้ความสามารถของวิทยากรจึงมีหลายประการตามที่ กริช อัมโภชน์ (2539) ระบุไว้ได้แก่ มีความรู้ในหัวข้อที่สอน มีความเข้าใจในหัวข้อที่สอน สามารถเชื่อมโยงความรู้ความเข้าใจอย่างสภาพการณ์ปัจจุบันของผู้เข้ารับการอบรม และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจออกมาเป็นภาษาพูด ซึ่งหมายความว่าทักษะการสื่อสารของวิทยากรมีความสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงจันทร์ อ่าว วิจิตรกุล (2533) ที่ทำการวิจัยวิธีการที่เหมาะสมสำหรับรัฐวิสาหกิจตามการรับรู้ของวิทยากรฝึกอบรม เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของวิทยากรฝึกอบรม ซึ่งวิจัยนี้พบว่าวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมด้านการให้ความรู้คือการบรรยาย นอกจากความรู้ความสามารถข้างต้นแล้ว สมชาติ กิจจรยง และ อรรถชัย ณ ตะกั่วทุ่ง (2549) อธิบายว่าวิถุนุติ และ คุณวุฒิของวิทยากรก็นับเป็นส่วนสำคัญอย่างสูงต่อการยอมรับของผู้เข้ารับการฝึกอบรม แสดงว่าเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับในตัววิทยากร จะหมายถึงการเปิดใจในการเรียนรู้และประสิทธิภาพของการฝึกอบรมก็จะเป็นผลลัพธ์ตามมา โดย อรรถพรณ ปิลาณณ์โอวาท (2546) ได้ระบุว่าความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ ความสามารถหรือความเป็นผู้ชำนาญ (Competence of expertness) และ ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) โดยปัจจัยทั้งสองประการนี้ ผู้รับสารต้องมองเห็นว่ามีอยู่ในตัวผู้ส่งสาร ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารนี้ไม่ใช่สิ่งที่ผู้ส่งสารจะ

ประกาศให้ทุกคนทราบ และได้รับการยอมรับ ความน่าเชื่อถือนี้มีได้มีลักษณะโดด ๆ (Single characteristic) เหมือนอย่างอายุและเพศ แต่ต้องเป็นสิ่งที่ผู้รับสามารถเห็นรับรู้ และเชื่อเช่นนั้น ความสามารถหรือความเป็นผู้นำน่าจะเป็นลักษณะที่เฉพาะเจาะจง เช่น เกี่ยวกับภารกิจการทำงานที่ผู้ส่งสารเกี่ยวข้องอยู่ ส่วนความน่าไว้วางใจจะเป็นลักษณะทั่วไปหรืออาจกล่าวได้ว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารจะแตกต่างกันไปตามหัวข้อ (Topic) ของสารแต่ละเรื่องไปและแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ สอดคล้องกับ Berlo, Lemert and Mertz (1969) ที่กล่าวว่าหากผู้รับสารพิจารณาว่าผู้ส่งสารมีคุณสมบัติที่ดี ก็แสดงว่าผู้ส่งสารมีความสามารถในการโน้มน้าวใจได้ เชื่อกันว่า เรื่องที่ผู้ส่งสารพูดจะมีความสำคัญน้อยกว่าบุคลิกภาพของตัวผู้ส่งสารเอง ซึ่งจะมีพลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติผู้รับสารได้มากกว่าหรืออีกนัยหนึ่ง ถ้าผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือแล้ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็ย่อมจะไม่น่าเชื่อถือตามไปด้วย

สาร ซึ่งก็คือเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมที่วิทยากรอาชีพจะส่งมอบไปยังผู้เข้ารับการฝึกอบรม ชูชัยสมิทธิไกร (2554) ได้แบ่งประเภทเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมตามเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ดังนี้ 1) แหล่งของการฝึกอบรมซึ่งแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ การฝึกอบรมภายในองค์กร (In-house training) และ การซื้อการจัดการฝึกอบรมจากภายนอก 2) การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม ได้แก่ การฝึกอบรมในงาน (On-the-job training) และ การฝึกอบรมนอกงาน (Off-the-job training) 3) ทักษะที่ต้องการฝึก ได้แก่ การฝึกอบรมด้านเทคนิค (Technical skills training) การฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ (Management skills training) และ การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Interpersonal skills training) และ 4) ระดับชั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่ การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (Employee training) การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisory training) การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (Managerial training) และ การฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูง (Executive training) โดยเนื้อหาการฝึกอบรมไม่ว่าจะเป็นประเภทใดเป็นหน้าที่ของวิทยากรในการออกแบบ ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรมมาก จากงานวิจัยของ สุดารัตน์ สุมนะกุล (2533) เกี่ยวกับการติดตามผลผู้ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรมยุทธศาสตร์

การพัฒนาตนเอง เป็นข้าราชการที่มีประสิทธิภาพของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หลักสูตรเสริมสร้างประสิทธิภาพข้าราชการ ระดับ 3 – 5 รุ่นที่ 1 – 7 ที่พบว่า วิชาที่อบรมมีประโยชน์ต่องานในระดับปานกลาง และความรู้ที่ได้จากการอบรมได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานระดับปานกลางเช่นกัน โดยผลจากการนำความรู้และประสบการณ์จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การปรับตัว การจัดระบบและการวางแผนงาน และการแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมด้วยตนเองดีขึ้นบ้างพอสมควร แต่การพูดในที่ชุมชน และการแสดงบทบาทการมีส่วนร่วมในการประชุม หรือ การทำงานกลุ่ม ดีขึ้นบ้างเล็กน้อย และมีผลเพียงบางส่วนในการทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านงานตนเองและสิ่งแวดล้อมนับว่าคุ้มค่าที่ได้มาเข้าอบรม จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผู้ส่งสาร และสาร ผู้วิจัยได้กำหนดให้ “คุณสมบัติและความสามารถของวิทยากรอาชีพ” เป็นตัวแปร โดยมี คุณวุฒิ ประสบการณ์ ชื่อเสียง ทักษะการสื่อสาร และการออกแบบเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม เป็นตัวแปรสังเกตได้

ช่องทางการสื่อสาร คือประเภทของการสื่อสาร ในขณะที่ทำการฝึกอบรม ซึ่ง Myers and Myers (1998) แบ่งเป็น 4 ประเภทได้แก่ 1) การสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal communication) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดที่แตกต่างของบุคคลคนเดียว 2) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) คือการสื่อสารในลักษณะที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลอื่น 3) การสื่อสารภายในกลุ่ม (Group communication) เป็นการสื่อสารที่มีบุคคลหลายคนมาร่วมสื่อสารกันและ 4) การสื่อสารมวลชน (Mass communication) เป็นการสื่อสารที่อาศัยเครื่องมือหรือสื่อช่วยกระจายสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารที่อยู่ในหลายพื้นที่ซึ่งมีจำนวนมาก ให้สามารถรับสารได้ในเวลาที่รวดเร็วและเกือบจะพร้อม ๆ กัน โดยประเภทการสื่อสารที่เห็นได้ชัดเจนขณะทำการฝึกอบรมมี 2 ประเภท ได้แก่ 1) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) ซึ่งคือการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Katz and Lazarsfeld (1955) ที่พบว่า การสื่อสารแบบเผชิญหน้ากันมีผลต่อการทำให้ผู้รับสาร

ยอมรับจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ยอมรับที่จะร่วมมือปฏิบัติมากที่สุด และ 2) การสื่อสารภายในกลุ่ม (Group communication) โดย อรรถพร ปิณฑน์โอวาท (2546) ได้นิยามความหมายของกลุ่มไว้ว่า การรวมตัวของบุคคลซึ่งปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กัน มีความสนใจร่วมกันหรือการแสดงออกร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยรับอิทธิพลหรือผลกระทบจากกันและกัน เมื่อคนมาอยู่ร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการสื่อสารหรือประกอบกิจกรรมร่วมกัน ตระหนักถึงความรู้สึกของสมาชิกคนอื่น และให้ความสนใจเข้าใจผู้คนเหล่านั้นกำลังทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มให้กลุ่มคงสภาพได้ สำหรับปัจจัยที่ควรคำนึงถึงเมื่อจะสื่อสารกับกลุ่มจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ได้แก่ 1) ปัจจัยทางด้านกายภาพ (Physical property of the group) ได้แก่ ขนาดของกลุ่ม ระยะห่างในกลุ่ม และปฏิกริยาตอบกลับจากสมาชิก (Feedback) 2) ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (Psychological property of the group) องค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสาร คือ ได้แก่ ความพอใจของกลุ่ม ความผูกพันแน่นของกลุ่ม ความกดดันให้คล้อยตามกลุ่ม ปทัสถาน และสมดุลของกลุ่ม (Equilibrium) ซึ่งการสื่อสารทั้ง 2 ประเภทที่ปรากฏในการฝึกอบรมแต่ละครั้งมีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรมมาก จากงานวิจัยของ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และคมเพชร ฉัตรศุภกุล (2543) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเรียนและการศึกษาของนักเรียนวัยรุ่น โดยพบว่า มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ หรือ บรรยากาศทางการเรียนที่ส่งผลต่อวิธีการเรียนและผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ได้แก่ บรรยากาศทางการเรียน สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียน และ สัมพันธภาพกับเพื่อนและบรรยากาศในโรงเรียน

สภาพแวดล้อมขณะสื่อสาร หรือ สภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม Tannenbaum (1997) ได้นิยามไว้ว่า ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ เช่น การสนับสนุนจากองค์กร การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ทรัพยากร การมอบหมายงาน และรางวัล เป็นต้น การฝึกอบรมในองค์กร นับเป็นภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานของบุคลากรรูปแบบหนึ่ง ดังนั้นสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรมก็ไม่ต่างจากสภาพแวดล้อมในการทำงานมากนัก โดยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

(Physical environment) เป็นสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อบุคลากรทางกายภาพ 2) สภาพแวดล้อมทางจิตสภาพ (Psychological environment) เป็นสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวก หรือทางลบ คือเป็นสิ่งที่มากระทบความรู้สึก และ 3) สภาพแวดล้อมทางสังคม (Sociological environment) เป็นสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อบุคคลอันเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จากงานวิจัยของ Mitchell and Gilson (1997) ที่ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดความสนใจในการเรียน ความสนใจในการเรียนคณิตศาสตร์ และความวิตกกังวลในการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนระดับเกรด 5 จนถึงนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยพบว่า สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดความสนใจในการเรียนมาก มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มความสนใจในการเรียนของนักเรียนแต่ละคน สภาพแวดล้อมยังมีผลในการส่งเสริมให้นักเรียนที่มีความสนใจในการเรียนคณิตศาสตร์ต่ำมาก่อน มีความสนใจในการเรียนเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรมมีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรม จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ ช่องทางการสื่อสาร และสภาพแวดล้อมขณะสื่อสาร ผู้วิจัยได้กำหนดให้ “การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม” เป็นตัวแปรแฝง โดยมี การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมทางสังคม และ การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมทางจิตสภาพ เป็นตัวแปรสังเกตได้

ผู้รับสาร หรือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้วิจัยมองว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่ได้เป็นผู้รับสารเชิงรับ (Passive) เพียงอย่างเดียว พีระ จิโรโสภณ (2557) ได้แสดงให้เห็นว่าผู้รับสารมีขั้นตอนของกระบวนการเลือกสรรสาร (Selection process) ที่แสดงว่าผู้รับสารไม่ได้เป็นผู้รับสารเชิงรับ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 คือ การเลือกเปิดรับ หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกรับสารตามความคิดเห็นและความสนใจของตน ขั้นตอนที่ 2 คือ การเลือกรับรู้ หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกรับรู้ และตีความสาร และ ขั้นตอนที่ 3 คือ การเลือกจดจำ หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกจดจำสาร สอดคล้องกับทัศนะของ ภัสวาลี นิติเกษตรสุนทร (2557) ที่ว่าผู้รับสารสามารถเลือกใช้ประโยชน์จากเนื้อหาสารได้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจ หรือ เพื่อสนองตอบต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร ในแง่

ของความต้องการ ความจำเป็น และความสนใจ ของแต่ละบุคคล ประโยชน์ และ ความพึงพอใจของผู้รับสารเป็นประเด็นสำคัญ ส่วน กาญจนา แก้วเทพ (2556) มีทัศนะสนับสนุนว่า คนเรามีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เพื่ออาชีพการงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ เพื่อควบคุมสถานการณ์ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการลงมือกระทำ หรือ อาจกล่าวได้ว่าผู้รับสารมีลักษณะเชิงรุก ตามที่ กิตติ กัมภย์ (2556) ได้ให้ความหมายว่าผู้รับสารที่ใช้กระบวนการทางความคิดเป็นหลัก (Active cognitive processing) ในการประมวลผลข้อมูล และประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามา ตัวอย่างเช่น รูปแบบต่าง ๆ ของการบอกรับเป็นสมาชิกสื่อ แรงต้านทานต่ออิทธิพล (Resistance to influence) คือแรงต้านทานของผู้รับสารที่มีต่ออิทธิพลที่ไม่พึงประสงค์หรือการเรียนรู้ ส่วน Bauer (1964: อ้างถึงใน กิตติ กัมภย์: 2556) เรียกว่าผู้รับสารหัวดื้อ (Obstinate audience) ที่สามารถควบคุมตนเองเอาไว้ได้ (In control) และ ไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ (Unaffected) ยกเว้นในสิ่งที่ตนเลือกแล้ว ดังนั้น ผู้รับสาร ไม่สามารถจะถูกกลทอนโดยการแทนด้วยความหมายเพียงแค่ว่า การเป็นผู้ดู ผู้ชม (Spectatorship) ซึ่งเป็นการชมและฟังเชิงรับเท่านั้น

การที่ผู้รับสารเป็นดั่งข้างต้นนั้น Graber (1989: อ้างถึงใน พิระ จิโรสถ: 2557) อธิบายว่าเกิดจากแผนผังความคิด ซึ่งหมายถึงวิธีการการประมวลข่าวสารของผู้รับสารนั้นถูกกำหนดมาก่อน และ ถูกฝังอยู่ในสมองของผู้รับสาร ทำให้ผู้รับสารมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อข่าวสารต่าง ๆ ตามกรอบวิธีคิดที่มีอยู่เดิม ทั้งหมด สอดคล้องกับทัศนะของ Joseph Klapper (1967: อ้างถึงใน เมญาพิมพ์ สมประสงค์: 2538) ที่ระบุว่าปัจจัยทางการสื่อสารเพียงอย่างเดียว อาจไม่เพียงพอต่อการมีอิทธิพลต่อผู้รับสาร แต่ยังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่จะส่งผลส่งเสริม หรือขัดขวางการมีอิทธิพลของการสื่อสาร การเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นเรื่องสำคัญ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547) ได้อธิบายธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ว่ามีลักษณะดังนี้ 1) ผู้ใหญ่ต้องการรู้เหตุผล (Reason) และ ความจำเป็น (Needs) 2) ผู้ใหญ่มีลักษณะการเรียนรู้ที่เป็นการชี้นำตนเอง 3) ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ มีความรู้ทักษะสั่งสมมา 4) การเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีแนวโน้มมุ่งเน้นไปที่ชีวิตประจำวัน หรือ เน้นที่งาน หรือการแก้ปัญหา และ 5) ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีในบรรยากาศที่มีความสบายผ่อนคลาย นอกจากความเป็น

ผู้ใหญ่กับการเรียนรู้แล้ว ความเป็นผู้ใหญ่ยังมีผลต่อการโน้มน้าวใจด้วย ทางด้าน Janis and Rife (1959) และ Marple (1933) ได้อธิบายว่าการโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้น ซึ่งคนหนุ่มสาวนั้นจะเป็นผู้ที่ติดอุดมการณ์ มองโลกในแง่ดี และจิตใจไม่มั่นคงมากกว่าคนสูงอายุ ในขณะที่คนสูงอายุจะมีความเป็นคนหัวรั้นและมีความระมัดระวังตัวสูงกว่าคนหนุ่มสาว การฝึกอบรมจะได้ผลนั้น แรงจูงใจ ความต้องการ และ ความคาดหวัง ของผู้รับสาร หรือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ไม่ควรละเลย Blanchard and Thacker (2004) ได้นิยามความหมายของแรงจูงใจในการเรียนรู้ว่า ความปรารถนาที่จะใช้ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความทุ่มเททั้งร่างกายและจิตใจ แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ในการสัมฤทธิ์ผลในการเรียนรู้ นอกจากจะขึ้นกับความสามารถแล้วยังขึ้นกับแรงจูงใจด้วย โดยผู้ใดมีแรงจูงใจในการเรียนรู้สิ่งใด ๆ แล้วการเรียนรู้ในสิ่งนั้นก็ประสบความสำเร็จ ในเรื่องของความสามารถในการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bourquin (1999) ที่ศึกษาการประสบความสำเร็จทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ความกังวลในการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ ความเชื่อในความสามารถของตนเองกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ โดยพบว่า ความเชื่อในความสามารถของตนเองในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เป็นตัวพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพสูง และรุ่งทิพย์ โชตยันตร (2544) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การรับรู้ความสามารถของตนเองและการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเอง เรื่องความคาดหวัง หรืออาจเรียกว่าการรับรู้คุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้วิจัยมองว่ามีผลต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมเช่นกัน Vroom (1970) กล่าวว่าหากบุคคลคาดหวังว่ามีโอกาสมากที่จะได้รับผลลัพธ์หรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน และ ผลลัพธ์หรือผลตอบแทนนั้นเขารู้สึกว่ามีความสำคัญ และ เขาพอใจ บุคคลนั้นจะมีแรงจูงใจมากพอที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไป แต่ในทางกลับกันหากบุคคลคาดหวังว่า เขาไม่มีโอกาส หรือมีโอกาสน้อยที่จะได้รับผลหรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง หรือว่า แม้มีโอกาสอยู่มากที่จะได้รับ

ผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่ไม่มีความสำคัญหรือเขาไม่พึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะมีพฤติกรรมการทำงานออกมาไม่ดี หรือกล่าวว่ามีแรงจูงใจต่ำ เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องมาเรียนรู้ร่วมกันในบริบทของตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ความรับผิดชอบที่ต้องแบกรับอาจเกิดความวิตกกังวลขึ้นได้ ลักษณะ จรรยาโสหุส (2531) ได้แบ่งความวิตกกังวลออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความวิตกกังวลเกี่ยวกับด้านสังคม 2) ความวิตกกังวลเกี่ยวกับด้านส่วนตัว และ 3) ความวิตกกังวลด้าน การเรียนและอาชีพ ทางด้าน ทิพย์สุดา ไชยพฤกษ์ (2552) ได้ อธิบายกฎของ Yerkes & Dodson (The Yerkes & Dodson law) ที่ว่าโดยทั่วไปความวิตกกังวลในระดับต่ำจะส่งผลต่อการเรียนรู้ น้อยมาก หรือ อาจไม่ช่วยเลย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแรงจูงใจที่เกิดขึ้นไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดผลในการทำงาน แต่ความวิตกกังวล หรือ แรงขับซึ่งอยู่ในระดับสูงเกินไปจะไปขัดขวางต่อกระบวนการเรียนรู้ จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ ผู้รับสาร ผู้วิจัยได้กำหนดให้ “ผู้เข้ารับการฝึกอบรม” เป็นตัวแปรแฝง โดยมี แรงจูงใจในการเรียนรู การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้คุณค่าของผลลัพธ์ ที่ได้ และ ความวิตกกังวลขณะฝึกอบรม เป็นตัวแปรสังเกตได้

ประสิทธิภาพการฝึกอบรม เกณฑ์การประเมินผลที่ได้จากการฝึกอบรมนั้น Kirkpatrick (1987) ได้ระบุว่า มี 4 ประเภท ได้แก่ 1) ปฏิกริยา (Reaction) คือการประเมินความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 2) การเรียนรู้ (Learning) คือการประเมินความรู้ ทักษะ ทศนคติ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 3) พฤติกรรม (Behavior) คือการประเมินพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด และ 4) ผลลัพธ์ (Outcome) คือการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้กำหนดให้ “ประสิทธิภาพการฝึกอบรม” เป็นตัวแปรแฝง โดยมี ความพึงพอใจ การได้ความรู้ พฤติกรรมและการกระทำพัฒนา และ ผลการทำงานดีขึ้น เป็นตัวแปรสังเกตได้

ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากรในการวิจัย และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 เป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยต้องเป็นลูกจ้างองค์กรเอกชน และ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต้องเคยเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในหลักสูตรฝึกอบรม

ภายในองค์กร (In-house Training) นำการฝึกอบรมโดยวิทยากรอาชีพ และ หลักสูตรนั้นต้องมีระยะเวลาการฝึกอบรมรวมไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามที่ นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) ได้ระบุว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

หรือวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล โดยให้น้ำจำนวนตัวแปรสังเกตได้คุณด้วย 10 – 20 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้คือระหว่าง 160 – 320 คน แต่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้ถึง 520 คน

เครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey method) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งหมด 54 ข้อ แบ่งเป็น 14 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารของวิทยากร คำถามเกี่ยวกับคุณวุฒิของวิทยากรอาชีพ คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ของวิทยากรอาชีพ คำถามเกี่ยวกับชื่อเสียงของวิทยากรอาชีพ คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารของวิทยากรอาชีพ คำถามเกี่ยวกับการออกแบบเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม คำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรมทางกายภาพ คำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรมทางสังคมและจิตสภาพ คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถตนเองของผู้เข้ารับการฝึกอบรม คำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม คำถามเกี่ยวกับความวิตกกังวลขณะฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และ คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรม

การทดสอบความตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item – Objective Congruence: IOC) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของสำนวนภาษา ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านมาจากแขนงต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสื่อสารในการฝึกอบรม และ ด้านการจัดการฝึกอบรมในองค์กรธุรกิจ ผลดัชนีความสอดคล้องไม่พบข้อคำถามใดคะแนนต่ำกว่า .50

การทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-test) ค่าความเที่ยง ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) โดยผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS ในการวิเคราะห์ กับกลุ่มคนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การตรวจสอบตามแนวคิดของ Nunnally (1978: อ้างถึงใน ฐนัฐวงศ์สายเชื้อ (2561) ดังนี้ ≥ 0.9 หมายถึง ดีมาก (Excellent)

≥ 0.8 หมายถึง ดี (Good) ≥ 0.7 หมายถึง ยอมรับได้ (Acceptable) ≥ 0.6 หมายถึง น่าไปถามได้ (Questionable) ≥ 0.5 หมายถึง ไม่ดี < 0.5 หมายถึง รับไม่ได้ (Unacceptable) ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามพบว่าตัวแปรสังเกตได้ในตัวแปรแฝง “คุณสมบัติและความสามารถของวิทยากรอาชีพ” มีค่า .662 ตัวแปรสังเกตได้ในตัวแปรแฝง “การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม” มีค่า .506 ตัวแปรสังเกตได้ในตัวแปรแฝง มีค่า .502 และ ตัวแปรสังเกตได้ในตัวแปรแฝง “ประสิทธิภาพการฝึกอบรม” มีค่า .845

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามผ่านโปรแกรมด้วยโทรศัพท์มือถือ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน 2561

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS เป็นการวิเคราะห์โดยแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential statistics) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป 2 โปรแกรม ได้แก่ IBM SPSS และ IBM SPSS Amos ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การตรวจสอบแบ่งตามค่าสถิติต่าง ๆ รายละเอียดมีดังนี้

1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของตัวแปรสังเกตได้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS ในการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การตรวจสอบของ Schroeder (1990:175) ที่ว่าความสัมพันธ์ไม่ควรมีความมากกว่า 0.85 จึงจะมีความเหมาะสม โดยผลการตรวจสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันและความสัมพันธ์ของตัวแปรมีทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์กัน มีขนาดของความสัมพันธ์หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .036 - .646 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสัมพันธ์กันสูงมากที่สุด คือ การได้ความรู้ (EF2) กับ พฤติกรรมและการกระทำพัฒนา (EF3) อยู่ที่ $r = .646$ ส่วนตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำที่สุด คือ

ความวิตกกังวลขณะฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (A4) กับ การได้ความรู้ (EF2) อยู่ที่ $r = -0.036$ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่ ในภาพรวม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่มีค่าไม่เกิน 0.70 ความสัมพันธ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้มีระดับความสัมพันธ์ไม่สูงมากนัก ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันมากเกินไป (Multicollinearity) และตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดอยู่บนองค์ประกอบร่วมกัน ดังนั้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์นี้มีความเหมาะสม

2) ค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy หรือ KMO) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS ในการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การตรวจสอบตามแนวคิดของ สุกุมาส อังคุโชติ และคณะ (2552) ที่ว่าค่า KMO 0.80 ขึ้นไป เหมาะสมที่จะวิเคราะห์หองค์ประกอบมากที่สุด ค่า KMO 0.70 – 0.79 เหมาะสมที่จะวิเคราะห์หองค์ประกอบมาก ค่า KMO 0.60 – 0.69 เหมาะสมที่จะวิเคราะห์หองค์ประกอบปานกลาง ค่า KMO 0.50 – 0.59 เหมาะสมที่จะวิเคราะห์หองค์ประกอบน้อย และค่า KMO น้อยกว่า 0.50 ไม่เหมาะสมที่จะวิเคราะห์หองค์ประกอบ โดยผลการตรวจสอบพบว่าค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity มีค่าเท่ากับ 2855.419, $df = 120$, $p = .000$ แสดงว่า เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity matrix) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่าสถิติ Kaiser-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequacy หรือ KMO มีค่า .892 ซึ่งใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลมีความเหมาะสม

3) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ในการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS Amos ในการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การตรวจสอบตามแนวคิดของ Hair, Black, Babin, Anderson and Tatham (2006) ที่ระบุว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบต้องสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างด้วย ได้แก่ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.30 ต่อ 350 กลุ่มตัวอย่าง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.35 ต่อ 250 กลุ่มตัวอย่าง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.40 ต่อ 200 กลุ่มตัวอย่าง ค่าน้ำหนัก

ตารางที่ 1 สัญลักษณ์ทางสถิติและความหมายของสัญลักษณ์ค่าสถิติ

องค์ประกอบ 0.45 ต่อ 150 กลุ่มตัวอย่าง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.50 ต่อ 120 กลุ่มตัวอย่าง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.55 ต่อ 100 กลุ่มตัวอย่าง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.60 ต่อ 85 กลุ่มตัวอย่าง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.65 ต่อ 70 กลุ่มตัวอย่าง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.70 ต่อ 60 กลุ่มตัวอย่าง และ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.75 ต่อ 50 กลุ่มตัวอย่าง หากต่ำกว่า 0.30 ผู้วิจัยจะตัดออก (Cut off)

4) ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (Model fit) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS Amos ในการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การตรวจสอบตามแนวคิดของ ยุทธ ไกรวรรณ (2556) ที่ว่าค่าดัชนี Chi-square/df น้อยกว่า 3.00 ค่าดัชนี GFI มากกว่า 0.95 ค่าดัชนี AGFI มากกว่า 0.90 ค่าดัชนี CFI มากกว่า 0.97 ค่าดัชนี IFI มากกว่า 0.95 ค่าดัชนี NFI มากกว่า 0.95 ค่าดัชนี RMSEA น้อยกว่า 0.05 และ ค่าดัชนี RMR น้อยกว่า 0.05 จึงจะมีความเหมาะสม

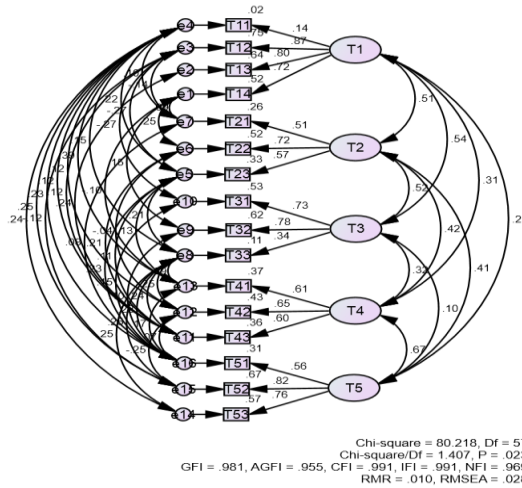
ผลการศึกษา (Results / Findings)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า เพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.46 อายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.38 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 58.26 ตำแหน่งในองค์กรเป็นผู้บังคับบัญชาระดับต้น (มีผู้ได้บังคับบัญชา เป็นหัวหน้าระดับทีม) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.23 จำนวนหลักสูตรเฉลี่ยต่อปีที่เข้ารับการฝึกอบรม เฉลี่ย 1 – 3 หลักสูตรต่อปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 76.92

ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ที่สูงที่สุดคือการสื่อสารของวิทยากรอาชีพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ที่ต่ำที่สุดคือ ความวิตกกังวลขณะฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ที่สูงที่สุดคือ ความวิตกกังวลขณะฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .672 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ที่ต่ำที่สุดคือการสื่อสารของวิทยากรอาชีพโดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .333

สัญลักษณ์	ความหมาย
r	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
df	ค่าองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
P	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
S.E.	ค่าความเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
C.R.	ค่าสัดส่วนวิกฤติ (Critical Ratio)
CFI	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index)
GFI	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
IFI	ดัชนีส่วนเพิ่มเพื่อสร้างความกลมกลืน (Incremental Fit Index)
NFI	ดัชนีความเหมาะสมอิงเกณฑ์ (Normed Fit Index)
RMSEA	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation)
SRMR	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual)
Trainer	คุณสมบัติและความสามารถของวิทยากรอาชีพ
Management	การบริหารจัดการทรัพยากรคณะฝึกอบรม
Trainee	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
Effective	ประสิทธิภาพการฝึกอบรม
T1	คุณวุฒิของวิทยากรอาชีพ
T2	ประสบการณ์ของวิทยากรอาชีพ
T3	ชื่อเสียงของวิทยากรอาชีพ
T4	การสื่อสารของวิทยากรอาชีพ
T5	การออกแบบเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม
EN1	การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมคณะฝึกอบรมทางกายภาพ
EN2	การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมคณะฝึกอบรมทางสังคม
EN1	การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมคณะฝึกอบรมทางกายภาพ
EN2	การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมคณะฝึกอบรมทางสังคม
EN3	การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมคณะฝึกอบรมทางจิตสภาพ
A1	แรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
A2	การรับรู้ความสามารถตนเองของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
A3	การรับรู้คุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
A4	ความวิตกกังวลขณะฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
EF1	ความพึงพอใจ
EF2	การได้ความรู้
EF3	พฤติกรรมและการกระทำพัฒนา
EF4	ผลการทำงานดีขึ้น

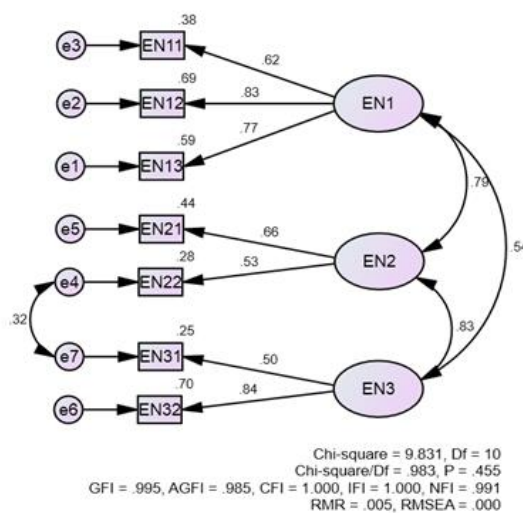
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน
(Confirmatory factor analysis : CFA) ทุกตัวแปรแฝง ได้
ดังนี้



ภาพที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นที่หนึ่งของตัวแปรแฝง คุณสมบัตินี้และความสามารถของวิทยาการอาชีพ

จากภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่าตัวชี้วัด T11 มีค่า
น้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.30 ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัด
ออก (Cut off) และ โมเดลการวัดนี้มีความสอดคล้อง
(Model fit) ซึ่งพบว่ามีค่าดัชนี Chi-square/df = 1.407
(น้อยกว่า 3.00) ค่าดัชนี GFI = .981 (มากกว่า .95) ค่า
ดัชนี AGFI = .955 (มากกว่า 0.90) ค่าดัชนี CFI = .991

(มากกว่า 0.97) ค่าดัชนี IFI = .991 (มากกว่า 0.95) ค่า
ดัชนี NFI = .969 (มากกว่า 0.95) ค่าดัชนี RMSEA =
.028 (น้อยกว่า .05) ค่าดัชนี RMR = .010 (น้อยกว่า
0.05)

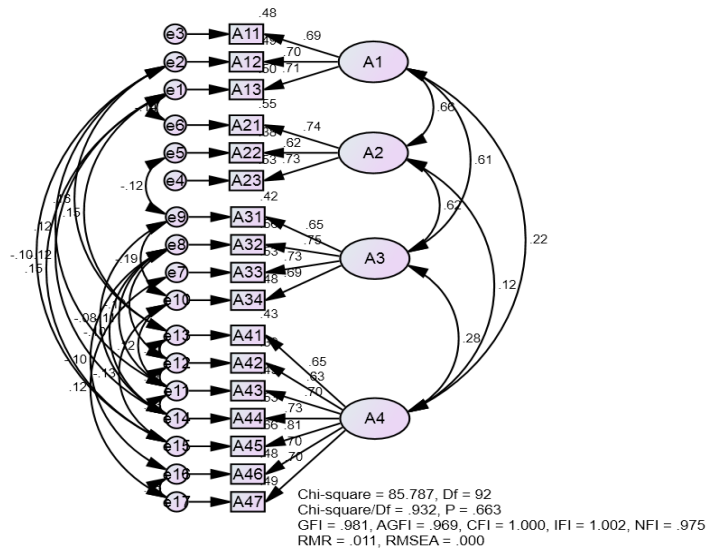


ภาพที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นที่หนึ่งของการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม

จากภาพที่ 3 จะเห็นได้ว่าไม่พบค่าน้ำหนัก
องค์ประกอบต่ำกว่า 0.30 ผู้วิจัยจึงไม่พิจารณาตัวชี้วัดตัด

ออก และ โมเดลการวัดนี้มีความสอดคล้อง (Model fit)
ซึ่งพบว่ามีค่าดัชนี Chi-square/df = .983 (น้อยกว่า

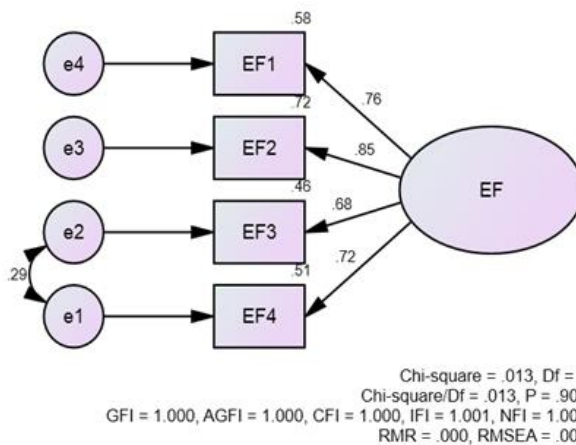
3.00) ค่าดัชนี GFI = .995 (มากกว่า .95) ค่าดัชนี AGFI = .985 (มากกว่า 0.90) ค่าดัชนี CFI = 1.000 (มากกว่า 0.97) ค่าดัชนี IFI = 1.000 (มากกว่า 0.95) ค่าดัชนี NFI = .991 (มากกว่า 0.95) ค่าดัชนี RMSEA = .000 (น้อยกว่า .05) ค่าดัชนี RMR = .005 (น้อยกว่า 0.05)



ภาพที่ 4 :การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นที่หนึ่งของตัวแปรแฝงผู้เข้ารับการศึกษา

จากภาพที่ 4 จะเห็นได้ว่าไม่มีตัวชี้วัดใด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.30 ผู้วิจัยจึงพิจารณาไม่พิจารณาตัดออก และ โมเดลการวัดนี้มีความสอดคล้อง (Model fit) ซึ่งพบว่ามีค่าดัชนี Chi-square/df = .932 (น้อยกว่า 3.00) ค่าดัชนี GFI = .981 (มากกว่า .95) ค่า

ดัชนี AGFI = .969 (มากกว่า 0.90) ค่าดัชนี CFI = 1.000 (มากกว่า 0.97) ค่าดัชนี IFI = 1.002 (มากกว่า 0.95) ค่าดัชนี NFI = .975 (มากกว่า 0.95) ค่าดัชนี RMSEA = .000 (น้อยกว่า .05) ค่าดัชนี RMR = .011 (น้อยกว่า 0.05)

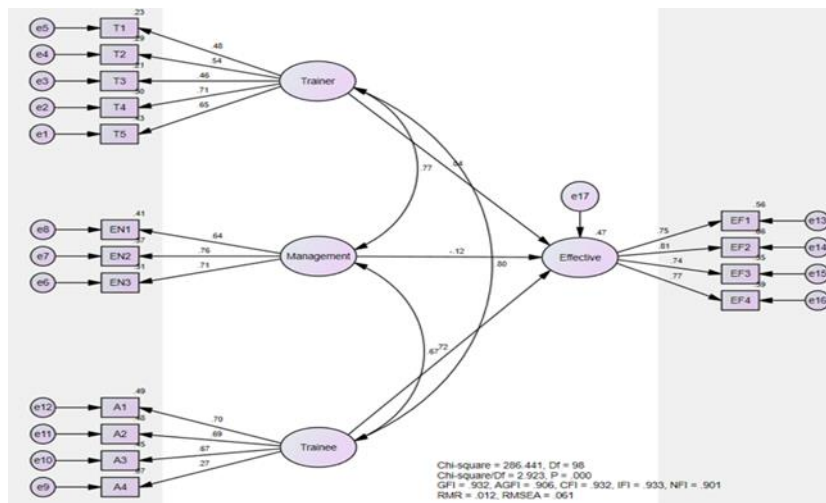


ภาพที่ 5 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นที่หนึ่งของตัวแปรแฝงประสิทธิภาพการฝึกอบรม

จากภาพที่ 5 จะเห็นได้ว่าไม่มีตัวแปรสังเกตได้ใด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.30 ผู้วิจัยจึงพิจารณาไม่พิจารณาตัดออก และ โมเดลการวัดนี้มีความสอดคล้อง (Model fit) ซึ่งพบว่ามีค่าดัชนี Chi-square/df = .013 (น้อยกว่า 3.00) ค่าดัชนี GFI = 1.000 (มากกว่า .95) ค่าดัชนี AGFI = 1.000 (มากกว่า 0.90) ค่าดัชนี CFI = 1.000 (มากกว่า 0.97) ค่าดัชนี IFI = 1.001 (มากกว่า 0.95) ค่าดัชนี NFI = 1.000 (มากกว่า 0.95) ค่าดัชนี RMSEA =

.000 (น้อยกว่า .05) ค่าดัชนี RMR = .000 (น้อยกว่า 0.05)

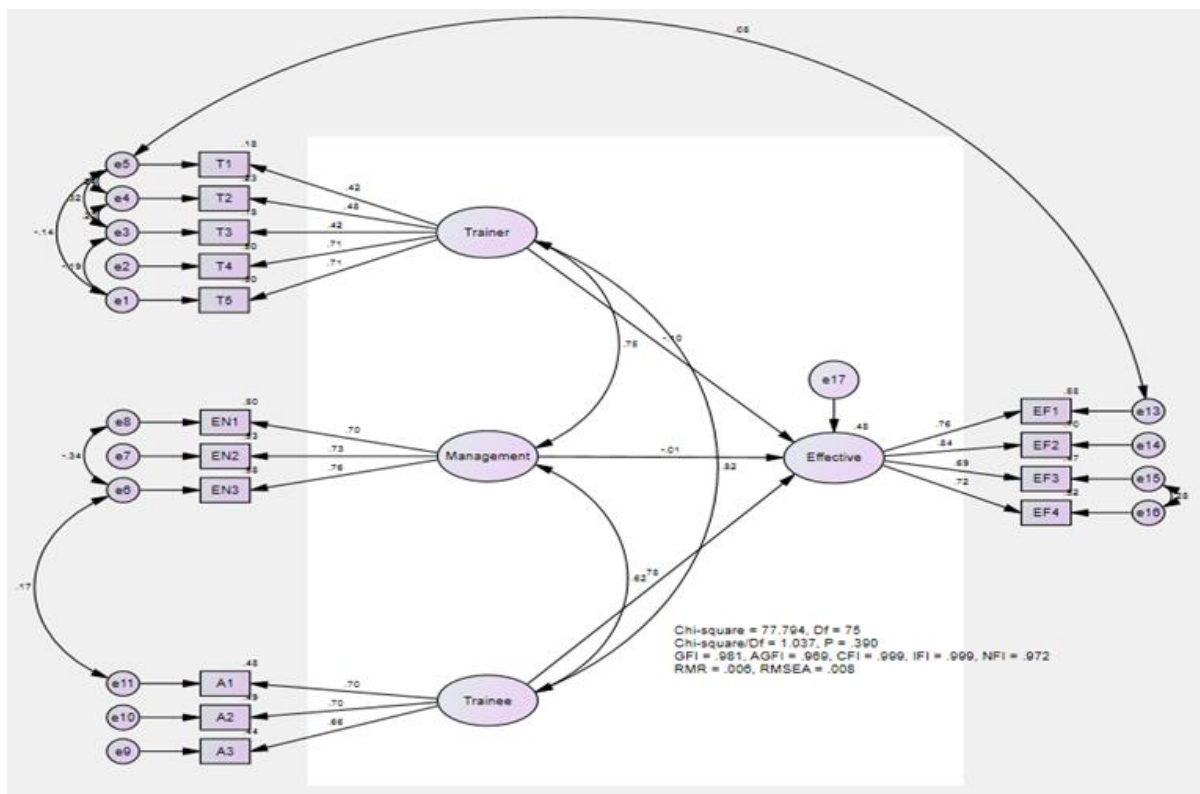
จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า ทุกตัวแปรแฝงมีโมเดลการวัดที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างต่อไป ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ได้ดังนี้



ภาพที่ 6 โมเดลสมการโครงสร้าง (ก่อนปรับโมเดล)

จากภาพที่ 6 พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ในตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง “คุณสมบัติและความสามารถของวิทยากรอาชีพ (Trainer) การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม (Management) และ ประสิทธิภาพการฝึกอบรม (Effective)” จะเห็นได้ว่าไม่พบค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.30 ผู้วิจัยจึงไม่พิจารณาตัดตัวแปรสังเกตได้ออก มีเพียงส่วนค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ในตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง “ผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Trainee)” คือ ความวิตกกังวลขณะฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (A4) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า

0.30 ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดออก (Cut off) และ โมเดลสมการโครงสร้างนี้ยังไม่สอดคล้อง ซึ่งพบว่ามีค่าดัชนี Chi-square/df = 2.923 (น้อยกว่า 3.00) ค่าดัชนี GFI = .932 (น้อยกว่า .95) ค่าดัชนี AGFI = .906 (มากกว่า 0.90) ค่าดัชนี CFI = .932 (น้อยกว่า 0.97) ค่าดัชนี IFI = .933 (น้อยกว่า 0.95) ค่าดัชนี NFI = .901 (น้อยกว่า 0.95) ค่าดัชนี RMSEA = .061 (มากกว่า .05) ค่าดัชนี RMR = .012 (น้อยกว่า 0.05) ผู้วิจัยจึงพิจารณาปรับโมเดลสมการโครงสร้างนี้แสดงตามภาพที่ 7



ภาพที่ 7 โมเดลสมการโครงสร้าง (หลังปรับโมเดล)

จากภาพที่ 7 พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ในตัวแปรสังเกตได้ของทุกตัวแปรแฝง ไม่พบค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.30 ผู้วิจัยจึงไม่พิจารณาตัดตัวแปรสังเกตได้ออกและ โมเดลสมการโครงสร้างนี้มีความสอดคล้อง (Model fit) ซึ่งพบว่ามีค่าดัชนี Chi-square/df = 1.037 (น้อยกว่า 3.00) ค่าดัชนี GFI = .981 (มากกว่า .95) ค่าดัชนี AGFI = .969

(มากกว่า 0.90) ค่าดัชนี CFI = .999 (มากกว่า 0.97) ค่าดัชนี IFI = .999 (มากกว่า 0.95) ค่าดัชนี NFI = .972 (มากกว่า 0.95) ค่าดัชนี RMSEA = .008 (น้อยกว่า .05) ค่าดัชนี RMR = .006 (น้อยกว่า 0.05) สรุปได้ว่าโมเดลนี้ผ่านทุกค่าดัชนี ส่วนรูปแบบสหสัมพันธ์ และ ค่าสถิติของตัวแปรแฝงในโมเดลสมการโครงสร้างแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2: รูปแบบสหสัมพันธ์ และ ค่าสถิติของตัวแปรแฝงในโมเดลสมการโครงสร้าง

รูปแบบสหสัมพันธ์	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	S.E.	C.R.	อธิบายผล
Trainer <-> Management	.752	.007	9.637	อิทธิพลเชิงบวกต่อกัน
Trainer <-> Trainee	.818	.006	9.284	อิทธิพลเชิงบวกต่อกัน
Management <-> Trainee	.624	.006	8.344	อิทธิพลเชิงบวกต่อกัน

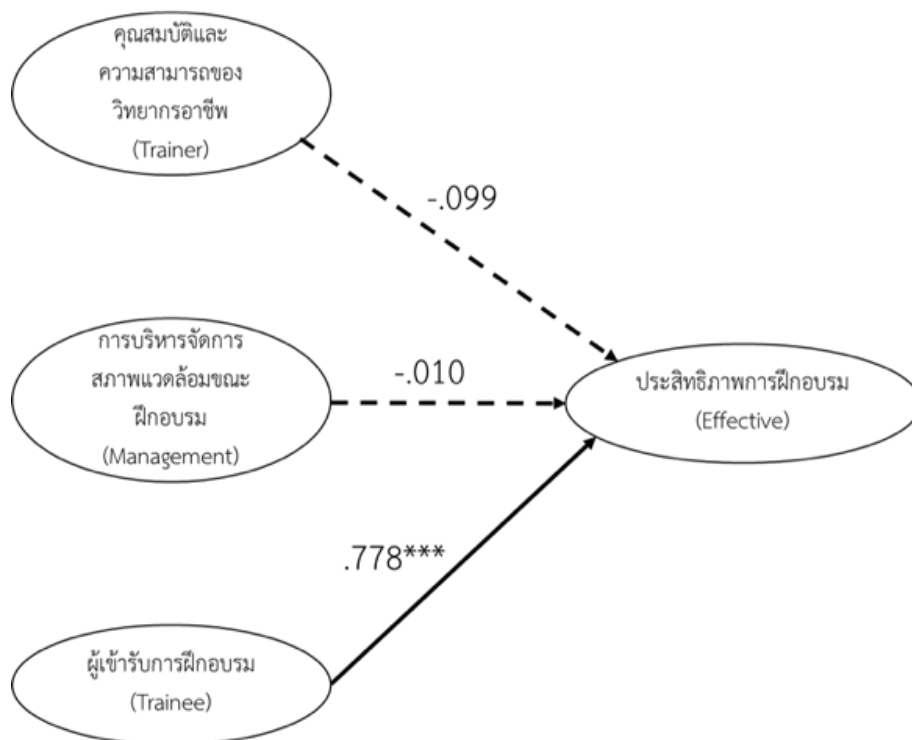
ตารางที่ 3: ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และ ค่าสถิติของตัวแปรแฝงในโมเดลสมการโครงสร้าง

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ	ค่าสัมประสิทธิ์ เส้นทาง	S.E.	C.R.	อธิบายผล
Trainer -> Effective	-.099	.250	-.591	ไม่มีอิทธิพล
Management -> Effective	-.010	.111	-.113	ไม่มีอิทธิพล
Trainee -> Effective	.778	.217	5.35***	อิทธิพลเชิงบวก

หมายเหตุ : ค่า Squared multiple correlations (R^2) ของ Effective อยู่ที่ .482

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

นำกรอบแนวคิดในการวิจัยมาอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ตามภาพที่ 8



ภาพที่ 8: ภาพการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

หมายเหตุ

———— มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

- - - - - ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 3 และ ภาพที่ 8 สามารถสร้างสมการโครงสร้างในรูปแบบคะแนนมาตรฐานของโมเดลได้ดังนี้

$$\text{Effective} = -.099\text{Trainer} -.010\text{Management} +.778\text{Trainee}, R^2 = .48 \quad \dots(1)$$

(.250) (.111) (.217)

-5.91 -113 5.35***

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

จากสมการที่ (1) อธิบายได้ว่า คุณสมบัติและความสามารถของวิทยากรอาชีพ (Trainer) และการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม (Management) ไม่สามารถอธิบายการแปรผันของประสิทธิภาพการฝึกอบรม (Effective) ได้ หรือ ไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย แต่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Trainee) สามารถอธิบายการแปรผันประสิทธิภาพการฝึกอบรม (Effective) ได้ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Trainee) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรม (Effective) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 หรือสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าค่าคะแนนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น 1 หน่วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ก็จะส่งผลให้ค่าคะแนนของประสิทธิภาพการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น .778 หน่วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และโมเดลสมการโครงสร้างนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการฝึกอบรม ได้ร้อยละ 48

อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

จากผลการวิจัยที่พบว่า ตัวแปรแฝง 2 ตัวแปร ได้แก่ คุณสมบัติและความสามารถของวิทยากรอาชีพ และการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรม แต่พบว่ามีตัวแปรแฝง 1 ตัวแปร ซึ่งก็คือผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรม แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นปัจจัยทางการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรม ผู้วิจัยอภิปรายเป็นประเด็นเหตุผลได้ ดังนี้

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเลือกรับสารในการฝึกอบรมได้ด้วยตนเอง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเลือกสนใจ หรือ ไม่สนใจสารในการฝึกอบรมนั้นได้ด้วยตนเอง หากการสื่อสารในการฝึกอบรมนั้นขัดแย้งกับความคิดเห็น และความสนใจของตนเอง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอาจจะเลือกไม่เปิดรับเลยก็ได้ และหากผู้เข้ารับการฝึกอบรมตัดสินใจเปิดรับสารในการฝึกอบรมแล้ว การตีความหมายสาร และการเลือกจดจำสาร ยังขึ้นอยู่กับความคิดเห็น ความสนใจ และ ความพร้อม ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเช่นกัน เมื่อเกิดการสื่อสารในการฝึกอบรมขึ้น เช่น วิทยากรอาชีพพูดคุยกับผู้เข้ารับการ

ฝึกอบรม รวมถึงเกิดการพูดคุยระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกันเอง ไม่ได้หมายถึงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคน จะเปิดรับการสื่อสารในการฝึกอบรมนั้น ๆ ทั้งหมด เพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีกระบวนการประมวลผลสารในการฝึกอบรมที่ซับซ้อนแตกต่างกันตามความสนใจในแต่ละคน ขึ้นอยู่กับความสามารถ แรงจูงใจ กรอบวิธีคิดที่มีอยู่เดิม ประสบการณ์ในอดีต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ในหลาย เรื่อง ได้แก่ ผู้รับสารในฐานะผู้เลือกใช้ประโยชน์จากสื่อและเนื้อหาสารของ ภัสวาลี นิติเกษตรสุนทร (2557) ขั้นตอนของกระบวนการเลือกสรร (Selection process) ของ พีระ จิโรโสภณ (2557) ทฤษฎีแผนผังความคิด หรือ Schema theory ของ Graber (1989: อ้างถึงใน พีระ จิโรโสภณ, 2557) การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร ของ กาญจนา แก้วเทพ (2556) และ กิตติ กันภัย (2556) และ ผู้รับสารหัวดื้อ (Obstinate audience) ของ Bauer (1964: อ้างถึงใน กิตติ กันภัย: 2556)

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีอิทธิพลเพราะด้วยลักษณะการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ ด้วยลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้เห็นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมล้วนเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้นมีความแตกต่างจากเด็ก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมล้วนให้ความสำคัญกับต้องการและความสนใจของตนเอง ดังนั้นหากการฝึกอบรมสามารถตอบสนองความต้องการ และความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ แนวโน้มการฝึกอบรมก็น่าจะมีประสิทธิภาพ แต่ในขณะเดียวกันหากเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมก็น่าจะเกิดขึ้นได้ยาก ซึ่งส่งผลต่อในส่วนของการออกแบบเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมของวิทยากรอาชีพ หากสามารถออกแบบได้สอดคล้องกับความเป็นจริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ก็จะส่งผลทางบวกต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม แต่หากเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมไม่มีความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ความเป็นจริงที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องเผชิญ หรือมีความเป็นวิชาการมากเกินไปจนผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่สามารถเชื่อมโยงมาปรับใช้ได้ การฝึกอบรมก็ยากที่จะมีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งเพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมล้วนมีประสบการณ์การใช้ชีวิต ประสบการณ์การทำงาน และประสบการณ์การเรียนรู้มาบ้างไม่มากก็น้อย

ดังนั้นการฝึกอบรมที่ตีบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมควรวิเคราะห์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ดี เพื่อจัดเตรียมเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม วิธีการสื่อสาร และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสม เพราะหากวิเคราะห์ได้ไม่ดี ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอาจไม่เลือกกับที่จะเรียนรู้ ด้วยความเป็นผู้ใหญ่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงมีลักษณะการชี้นำตนเอง แม้วិทยาการอาชีพจะเสนอองค์ความรู้ไ้มา แต่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเลือกพิจารณาด้วยตนเอง ในการฝึกอบรมแต่ละครั้งวิทยาการอาชีพไม่ใช่ผู้ที่มีอิทธิพลสูงสุด แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีอิทธิพลมากกว่าวิทยาการอาชีพ สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี และด้วยความแตกต่างหลากหลายของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็มีผลอย่างย้งโดยเฉพาะเรื่องของการเรียนรู้ ยิ่งเป็นผู้ใหญ่มากขึ้นความแตกต่างหลากหลายยิ่งมากขึ้นตามลำดับ ดังนั้นความแตกต่างตรงนี้ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรมในภาพรวม เพราะการฝึกอบรมคือการเรียนรู้ร่วมกันของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลายคน ไม่ใช่การเรียนรู้เพียงคนใดคนหนึ่ง สุดท้ายด้วยความเป็นผู้ใหญ่ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หรือ การมีอายุที่มากขึ้น ยังมีผลต่อการโน้มน้าวใจที่ยากขึ้นด้วย หมายถึง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุมากขึ้นจะทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพก็จะยากตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยเรื่อง ธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ของ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547) เรื่องการโน้มน้าวจิตใจกับอายุ และ ความมั่นคงทางจิตใจของคนสูงอายุ ของ Janis and Rife (1959) และ Marple (1933)

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีอิทธิพลเพราะแรงจูงใจในการเรียนรู้ของตนเอง และตนเองรับรู้คุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจสูง ก็จะเรียนรู้ได้มากกว่า และดีกว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ขาดแรงจูงใจ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจสูงจะแสดงพฤติกรรม หรือ การแสดงออกที่เต็มไปด้วยความกระตือรือร้น และเป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมาย เปรียบเสมือนมีการกระตุ้นเตือนตลอดเวลา แสดงถึงความต้องการในการเรียนรู้เรื่องนั้น ๆ เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีแรงจูงใจสูงจะตั้งใจเรียนรู้ในการฝึกอบรมไม่ว่าจะยาก หรือจะนานเพียงใด และไม่ว่าผลลัพธ์การฝึกอบรมจะเป็นอย่างไร ผู้เข้ารับการ

ฝึกอบรมที่เชื่อในอำนาจภายในตนจะสรุปว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลว เป็นผลมาจากการกระทำของตนเองไม่เกี่ยวกับคนอื่น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมล้วนมีความต้องการในการตอบสนองความพึงพอใจในชีวิตตนเองทุกคน และหากผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความความหวังจากความพยายามในการฝึกอบรมสูง (Expectancy) ความคาดหวังจากผลลัพธ์จากการฝึกอบรมสูง (Instrumentality) และคาดหวังจากคุณค่าของผลลัพธ์จากการฝึกอบรมสูง (Valence) แรงจูงใจในการฝึกอบรมก็จะสูงตามไปด้วย และเมื่อแรงจูงใจในการฝึกอบรมสูงประสิทธิภาพการฝึกอบรมจะสูงตามไปด้วย กล่าวโดยง่ายได้ว่าเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะได้ ว่าเมื่อตนเองเข้ารับการฝึกอบรมจะเกิดประโยชน์อะไรกับตนเองบ้าง และผลลัพธ์ หรือ ผลตอบแทนนั้นเขารู้สึกว่ามีความสำคัญและเขาพอใจ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเกิดแรงจูงใจ และจะแสดงพฤติกรรมที่ตั้งใจในการฝึกอบรม การฝึกอบรมก็จะมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันหากผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะได้ รวมถึง ผลลัพธ์นั้นไม่มีความสำคัญหรือไม่พึงพอใจ แรงจูงใจในการฝึกอบรมก็จะต่ำ พฤติกรรมจะแสดงออกว่าไม่ตั้งใจ การฝึกอบรมก็จะมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ในหลายเรื่อง ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1970) แรงจูงใจในการเรียนรู้ของ Blanchard and Thacker (2004) และการประสบความสำเร็จทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของ Bourquin (1999)

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีอิทธิพลเพราะตนเองรับรู้ความสามารถของตนเอง เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมรับรู้ความสามารถของตนเองสูง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถมากกว่าการเข้าร่วมการฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จได้ รวมถึง การคาดหวังถึงผลที่จะได้รับจากการฝึกอบรมสูง จะมีความมุ่งมั่น ไม่ย่อท้อต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ควรมีความรู้และทักษะในการเรียนรู้เรื่องนั้น ๆ ด้วย เมื่อผสมผสานกันก็จะมีโอกาสทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเรื่อง ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self – efficacy theory) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social cognitive theory) ของ Bandura (1977) และ การ

รับรู้ความสามารถของตนและการพัฒนาตนเองของ รุ่งทิพย์ โขทัยันดร (2544)

ข้อเสนอแนะ (Recommendation)

1. การเลือกวิธีการสื่อสารควรพิจารณาความเหมาะสมกับผู้รับการฝึกอบรม เช่น ระดับตำแหน่ง อายุ และ เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม เช่น หากผู้รับการฝึกอบรมเป็นผู้บริหารระดับสูง หรือ อายุมาก ก็ไม่ควรใช้การสื่อสารด้วยกิจกรรมที่ต้องเคลื่อนไหวร่างกายมาก เช่น เกมและกิจกรรมสนทนาการ แต่ควรใช้การสื่อสารด้วยกิจกรรมมากกว่า เช่น การระดมสมอง กิจกรรมการเรียนรู้ ในขณะที่เดียวกัน หากผู้รับการฝึกอบรมเป็นระดับปฏิบัติการ หรือ อายุน้อย อาจใช้วิธีการสื่อสารด้วยกิจกรรมให้มาก เช่น เกมและกิจกรรมสนทนาการ หรือ การพาไปศึกษานอกห้องฝึกอบรม เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้เห็นลักษณะงานจริงนอกห้องฝึกอบรม

2. วิทยากรอาชีพควรนำเทคโนโลยีมาพัฒนาวิธีการสื่อสารของตนเอง เช่น เทคนิคใหม่ ๆ ในการนำเสนอผ่านโปรแกรมการนำเสนอ หรือ การใช้แอปพลิเคชันทางโทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้รับการฝึกอบรม

3. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับการฝึกอบรมเป็นปัจจัยทางการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรม ดังนั้น องค์กรควรมีมาตรการพิจารณาคัดเลือกผู้รับการฝึกอบรมให้ดี เช่น การพิจารณาแรงจูงใจของผู้รับการฝึกอบรม การพิจารณาหรือทดสอบความรู้ความสามารถของผู้รับการฝึกอบรมก่อนเข้าร่วมการฝึกอบรม

4. ต่อเนื่องจากข้อ 4. องค์กรควรสื่อสารไปยังผู้รับการฝึกอบรมให้มากถึงประโยชน์ที่จะได้จากการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง เช่น เมื่อผ่านการเข้ารับการฝึกอบรม

แล้วจะมีโอกาสในการได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

5. แม้วัวแปรแฝง 2 ตัวแปร ได้แก่ คุณสมบัตินี้ และความสามารถของวิทยากรอาชีพ และ การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมขณะฝึกอบรม จะเป็นปัจจัยทางการสื่อสารที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรม แต่อองค์กรยังควรให้ความสำคัญอยู่ เพราะอาจมีอิทธิพลกับปัจจัยอื่นได้

6. องค์กรควรมีวิธีการประเมินประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรมในระดับ พฤติกรรมและการกระทำ และระดับผลการทำงาน ให้มากขึ้นเพราะจะเป็นตัวชี้วัดที่มีคุณภาพมากกว่า ความพึงพอใจ และ การได้ความรู้

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตเฉพาะการฝึกอบรมในองค์กรเอกชนที่จัดการฝึกอบรมโดยวิทยากรอาชีพเท่านั้น แต่ในองค์กรยังมีการฝึกอบรมรูปแบบอื่น ๆ อีก เช่น การฝึกอบรมโดยวิทยากรภายใน การฝึกอบรมภายนอกองค์กร (Public Training) หรือ ฝึกงานไปถึงวิธีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรรูปแบบอื่น เช่น การสอนงานของหัวหน้างาน การโค้ชชิ่ง เป็นต้น

2. การวิจัยในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตเฉพาะการฝึกอบรมในองค์กรเอกชนเท่านั้น ดังนั้นจึงควรขยายการศึกษาไปสู่องค์กรภาครัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจ

3. การวิจัยในครั้งนี้ ใช้เนื้อหาและทฤษฎีทางการสื่อสารเป็นตัวตั้งต้นในการศึกษา ดังนั้นควรใช้แนวคิดและทฤษฎีแขนงอื่นเป็นตัวตั้งต้นในการศึกษา เช่น ทางด้านการเมืองในองค์กร ทางด้านเศรษฐศาสตร์ความคุ้มค่า และ ทางด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรโดยตรง เป็นต้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรีซ อัมโภชน. (2539). *แนวความคิดใหม่ในการฝึกอบรม*. สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2556). *สื่อสารมวลชนทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์ กรุงเทพฯ
- กิตติ กันภัย. (2556). *การวิเคราะห์ผู้รับสื่อสารมวลชน*. หจก.เหรียญบุญการพิมพ์
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐณัฐ วงศ์สายเชื้อ. (2561). *ทดสอบเครื่องมือวิจัย ค่า Alpha Cronbach ต่ำทุกข้อ แก้ไขอย่างไร*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 15 มกราคม 2563, แหล่งที่มา <https://www.youtube.com/watch?v=bzEJv1FeY54>.
- ดวงจันทร์ อ่าววิจิตร. (2533). *วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับรัฐวิสาหกิจตามการรับรู้ของวิทยากรฝึกอบรม*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพย์สุดา ไชยพลักษณ์. (2552). *แรงจูงใจในการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เพื่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ธีรชาติ ธีรชาติอึ้ง. (2539). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของกองบัญชาการตำรวจนครบาล : ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรม*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พีระ จิโรโสภณ (2557). *ปรัชญาวิทยาศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 11-15*. 2557. สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี
- ภัสวดี นิตเกษรสุนทร. (2557). *ประมวลสาระชุดวิชาปรัชญาวิทยาศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1 - 5*. นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เมธญาพิมพ์ สมประสงค์ (2538). *ความคิดเห็นของผู้รับสารที่มีต่อแนวคิดเรื่อง 'ความเป็นไทย' ใน ภาพยนตร์โฆษณาที่เน้นความเป็นไทยจากสื่อโทรทัศน์*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2556). *การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งทิพย์ โชตยันดร. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลักษณะ จจรรัฐโสฬส. (2531). *การศึกษาความวิตกกังวลของนักเรียนหอพัก และนักเรียนไปกลับของโรงเรียนสุรนารีวิทยา*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วิจิตร อาวะกุล. (2540). *การฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2549). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สุดารัตน์ สุมณะกุล. (2533). *การติดตามผู้ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรมยุทธศาสตร์การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นข้าราชการที่มีประสิทธิภาพของสำนักส่งเสริมศึกษาและบริการสังคมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2547). *จิตวิทยาเพื่อการอบรมผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ: ธีระป้อมวรรณกรรม.

สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2552). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม Lisrel*. กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.

อรรธรณ ปิลันธน์โอวาท. (2546). *การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Bandura, A. (1977). *Self-Efficacy : Toward a Unifying Theory of Behavior Change*. *Psychological Review*, 84, 191–215.

Berlo, D. (1960). *The Process of Communication : An Introduction to Theory and Practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Berlo, D. K., Lemert, J. B., & Mertz, R. J. (1969). *Dimensions of Evaluating the Acceptability of Message Sources*. Michigan.

Blanchard, N. P., & Thacker, J. W. (2004). *Effective training system, strategies, and practice* (2nd ed.). Saddle River, NJ: Pearson Prentice.

Bourquin, S. D. (1999). *The relationship among math anxiety, math self-efficacy, gender, and math achievement among college student at an open admissions computer institute*.

Hair, Jr., J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., & Tatham, L.R. (2006). *Guidelines for Identifying Significant Factor Loadings based on Sample Size*. Retrieved December 27, 2019 from https://www.researchgate.net/post/what_if_my_item_standardized_factor_loading_is_below_07_but_it_is_greater_than_06_rejected_my_manuscript_based_on_this_ground_please_suggest_me

Janis, I. L., & Rife, D. (1959). *Persuasibility and emotional disorder*. In *Personality and persuasibility*. Oxford, England: Yale Univer. Press.

Katz E. & Lazarsfeld P.F. (1955). *Personal Influence*. New York: Random Press.

Kirkpatrick, D. L. (1987). *Evaluation of Training*. In R. L. Craig (Ed.). *Training and Development Handbook : A Guide to Human Resource Development* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Marple, C. H. (1933). *The Comparative Susceptibility of Three Age Levels to the Suggestion of Group versus Expert Opinion*. *The Journal of Social Psychology*, 4(2), 176-186.

McCroskey, J. C., Valencic, K. M., & Richmond, V. P. (2004). *Toward a General Model of Instructional Communication*. *Communication Quarterly*, 52, 197–210.

Mitchell, M., & Gilson, J. (1997). *Interest and anxiety in mathematics*. *Journal Announcement*, 150(7), 41.

Myers, G. E., & Myers, M. T. (1998). *The Dynamics of Human Communication* (5th ed.). Singapore: McGraw-Hill.

Schroeder M.A. (1990). *Diagnosing and Dealing with Multicollinearity*. *Western Journal of Nursing Research*. 12(2) University of South Carolina College of Nursing, Columbia. Sage Publications Inc.

Tannenbaum, S. I. (1997). *Enhancing continuous learning: diagnostic findings from multiple companies*. *Human Resource Management*, 36: 437-452.

Vroom, V. (1970). *Industrial social psychology. Management and motivation*. New York: McGraw-Hill.